

| ITEM | VALUE |
|--------------------|---|
| UseCase | Adicionar Usuario |
| Summary | Permite que um Administrador registre um novo usuário no sistema. |
| Actor | Admin |
| Precondition | O ator Admin deve estar autenticado no sistema. |
| Postcondition | 1. Um novo registro de Usuario é criado e persistido no banco de dados. 2. O sistema retorna para a tela Gerenciar Usuarios. |
| Base Sequence | 1. O Admin clica no botão "Adicionar Novo Usuário" na tela Gerenciar Usuarios. 2. O sistema exibe o formulário de cadastro de usuário (Cadastro_de_Usuarios). 3. O Admin preenche os campos do formulário (Nome, Login, Senha, etc.). 4. O Admin clica no botão "Adicionar novo usuário". 5. O sistema valida os dados preenchidos. 6. O sistema verifica se o Login informado já existe no banco de dados. 7. O sistema salva o novo usuário no banco de dados. 8. O sistema exibe uma mensagem de sucesso. 9. O sistema fecha a tela de cadastro e exibe a tela Gerenciar Usuarios atualizada. 10. O caso de uso é finalizado com sucesso. |
| Branch Sequence | |
| Exception Sequence | E1. Falha ao salvar no banco de dados: 1. Se nos passos 6, o sistema não conseguir se comunicar com o banco de dados: 2. O sistema exibe uma mensagem de "Erro ao salvar novo Usuario. Tente novamente." 3. O Admin permanece na tela de criação de usuario. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. E2.Login já existe: 1. Se no passo 6, o sistema identificar que o Login já está em uso: 2. O sistema exibe a mensagem: "Já existe um usuário com este login. Por favor, escolha outro." 3. O Admin permanece na tela de cadastro para corrigir a informação. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. |
| Sub UseCase | |
| Note | |

| ITEM | VALUE |
|--------------------|---|
| UseCase | Criar chamado |
| Summary | Permite que um funcionário registre um novo chamado no sistema, que é analisado pela IA. |
| Actor | Funcionario |
| Precondition | O funcionário deve estar autenticado no sistema (logado). |
| Postcondition | Um novo chamado é registrado no banco de dados com um status inicial e uma sugestão da IA |
| Base Sequence | <ol style="list-style-type: none">1. O ator inicia a criação de um novo chamado.2. O sistema apresenta o formulário de abertura de chamado.3. O ator preenche os campos obrigatórios (Título, Categoria, Descrição, etc.).4. O ator (opcionalmente) anexa um arquivo.5. O ator confirma a criação do chamado.6. O sistema valida os dados preenchidos.7. O sistema envia as informações do chamado para a IA.8. A IA retorna uma sugestão de prioridade e solução.9. O sistema salva o chamado no banco de dados, incluindo as sugestões da IA.10. O sistema envia um e-mail de notificação para o usuário e para a equipe de TI.11. O sistema exibe uma tela de sucesso. |
| Branch Sequence | |
| Exception Sequence | |
| Sub UseCase | Propor solução, Classificar chamado |
| Note | Este caso de uso é responsável por instanciar o objeto Chamado e colocá-lo no estado Pendente, conforme o Diagrama de Máquina de Estados. |
| | |

| ITEM | VALUE |
|--------------------|--|
| UseCase | Fazer login |
| Summary | Permite que um ator autenticado acesse as funcionalidades do sistema de acordo com seu nível de permissão. |
| Actor | |
| Precondition | 1. O ator não está autenticado no sistema. 2. O ator conhece seu login e senha. |
| Postcondition | 1. O ator é autenticado com sucesso. 2. O sistema cria uma sessão para o ator com suas informações (ID, Nome, Função). 3. O ator é redirecionado para a tela inicial correspondente à sua função. |
| Base Sequence | 1. O ator informa seu Login e Senha nos campos designados na tela de Login. 2. O ator aciona a opção "Entrar". 3. O sistema recebe as credenciais e criptografa a senha digitada. 4. O sistema valida se o Login existe e se a senha criptografada corresponde à armazenada no banco de dados. 5. O sistema recupera as informações do ator (Nome, Email, Função). 6. O sistema estabelece a sessão do usuário. 7. O sistema exibe a tela inicial apropriada (Home ou HomeUsuario). 8. O caso de uso é finalizado com sucesso. |
| Branch Sequence | |
| Exception Sequence | 4a. Login não encontrado: 1. Se no passo 4 do Fluxo Principal, o Login informado não for encontrado no banco de dados: 2. O sistema exibe a mensagem: "Usuário não encontrado." 3. O ator permanece na tela de login, com o foco no campo de usuário. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. 4b. Senha incorreta: 1. Se no passo 4 do Fluxo Principal, a senha informada não corresponder à armazenada: 2. O sistema exibe a mensagem: "Senha incorreta." 3. O ator permanece na tela de login, com o foco no campo de senha. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. |
| Sub UseCase | |
| Note | |

| ITEM | VALUE |
|--------------------|--|
| UseCase | Filtrar relatorios |
| Summary | Permite que a EquipeTI aplique filtros a um relatório já gerado para refinar a visualização dos dados |
| Actor | EquipeTI |
| Precondition | 1. O ator deve estar autenticado no sistema. 2. Um relatório deve estar sendo exibido na tela FormRelatorios. |
| Postcondition | A exibição do relatório na tela FormRelatorios é atualizada para mostrar apenas os dados que correspondem aos critérios de filtro aplicados. |
| Base Sequence | 1. O ator está visualizando um relatório na tela FormRelatorios. 2. O ator seleciona ou preenche os critérios de filtro desejados (ex: por intervalo de datas, por status, por categoria). 3. O ator aciona a opção "Aplicar Filtro". 4. O sistema processa os dados do relatório original que estão em memória (ou faz uma nova consulta filtrada ao RelatorioRepository). 5. O sistema atualiza a exibição na tela FormRelatorios, mostrando apenas os dados filtrados. 6. O caso de uso é finalizado com sucesso. |
| Branch Sequence | |
| Exception Sequence | E1. Filtro Inválido: 1. Se no passo 4, os critérios de filtro fornecidos pelo ator forem inválidos (ex: data final anterior à data inicial): 2. O sistema exibe uma mensagem de erro indicando o problema no filtro. 3. O ator permanece na tela de relatórios com a exibição original. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. E2. Nenhum Resultado Encontrado: 1. Se no passo 4, a aplicação dos filtros não retornar nenhum dado: 2. O sistema exibe uma mensagem: "Nenhum registro encontrado com os filtros aplicados." 3. O sistema limpa a exibição do relatório na tela. 4. O caso de uso é finalizado com sucesso (pois o filtro funcionou, apenas não encontrou nada). |
| Sub UseCase | |
| Note | Esta funcionalidade atua sobre os dados já carregados pelo caso de uso Gerar Relatorios. |
| | |

| ITEM | VALUE |
|--------------------|---|
| UseCase | Gerar relatorios |
| Summary | Permite que a EquipeTI gere relatórios sobre os chamados do sistema. |
| Actor | EquipeTI |
| Precondition | Estar autenticado como Equipe de TI ou Admin no sistema |
| Postcondition | O relatório solicitado é gerado e exibido na tela FormRelatorios. |
| Base Sequence | <ol style="list-style-type: none"> 1. O ator seleciona a opção "Gerar Relatório". 2. O sistema exibe uma tela com as opções de relatórios disponíveis (ex: "Chamados por Categoria", "Tempo Médio de Resolução"). 3. O ator seleciona o tipo de relatório desejado e, se necessário, informa os parâmetros (ex: datas de início e fim). 4. O ator aciona a opção "Gerar" 5. O sistema (através do RelatorioRepository) busca e processa os dados necessários no banco de dados 6. O sistema exibe o relatório gerado na tela FormRelatorios 7. O caso de uso é finalizado com sucesso. |
| Branch Sequence | |
| Exception Sequence | <p>E1. Falha ao buscar dados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se no passo 5, o sistema não conseguir se comunicar com o banco de dados ou encontrar os dados: 2. O sistema exibe uma mensagem de "Erro ao gerar o relatório. Tente novamente." 3. O ator permanece na tela de seleção de relatórios. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. <p>E2. Nenhum Resultado Encontrado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se no passo 5, a busca não retornar nenhum dado para os critérios informados: 2. O sistema exibe uma mensagem: "Nenhum registro encontrado para este relatório." 3. O sistema limpa a área de exibição do relatório na tela. 4. O caso de uso é finalizado com sucesso (pois a geração funcionou, apenas não encontrou nada). |
| Sub UseCase | |
| Note | Este caso de uso é o ponto de partida para a funcionalidade Filtrar Relatorios. |

| ITEM | VALUE |
|--------------------|---|
| UseCase | Tratar chamado |
| Summary | Permite que a equipe de TI possa tratar um chamado criado no sistema, após ser analisado e feito uma proposta de solução da IA. |
| Actor | EquipeTI |
| Precondition | A equipe de TI deve estar autenticado no sistema (logado). Deve existir um chamado com o status "Pendente" ou "Em Andamento" para ser tratado. |
| Postcondition | Uma resposta é feito ao chamado selecionado, junto a um historico do que foi feito e é registrado no banco de dados com uma mudança de status de em andamento para resolvido |
| Base Sequence | <ol style="list-style-type: none"> 1. A Equipe de TI seleciona um chamado com status "Pendente" da lista para iniciar o tratamento. 2. O sistema exibe os detalhes completos do chamado e atualiza seu status para "Em Andamento". 3. A Equipe de TI analisa os detalhes do chamado e a sugestão da IA. 4. A Equipe de TI determina que a sugestão da IA é adequada. 5. A Equipe de TI envia a solução para o usuário com base na sugestão da IA. 6. O sistema atualiza o status do chamado para "Resolvido". 7. O sistema registra a solução final na tabela de Historico. 8. O sistema exibe uma mensagem de sucesso. 9. O caso de uso é finalizado com sucesso. |
| Branch Sequence | <p>A1. Sugestão da IA é inadequada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No passo 4 do Fluxo Principal, se a Equipe de TI determinar que a sugestão é inadequada: 2. A Equipe de TI edita ou escreve uma nova solução no campo de resposta. 3. O fluxo continua a partir do passo 5 do Fluxo Principal (enviando a nova solução). |
| Exception Sequence | <p>E1. Falha ao salvar no banco de dados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se nos passos 6 ou 7, o sistema não conseguir se comunicar com o banco de dados: 2. O sistema exibe uma mensagem de "Erro ao salvar o chamado. Tente novamente." 3. O ator permanece na tela de detalhes do chamado. 4. O caso de uso é finalizado sem sucesso. |
| Sub UseCase | Visualizar chamado |
| Note | Este caso de uso é responsável pelas transições do estado Pendente para Em Andamento e de Em Andamento para Resolvido, conforme o diagrama de Maquina De Estados |
| | |